



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y**  
**HOTELERÍA**

Relación de la Motivación Laboral y el Desempeño de los colaboradores del Hotel  
Mango Verde de la ciudad de Piura - Piura – 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**AUTORA:**

Bach. Ayosa Carrasco, Cecilia Brigitte (ORCID: 0000-0003-1093-9962)

**ASESOR:**

Mg. Martel Acosta, Rafael (ORCID: 0000-0001-7067-8632).

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Turística.

**PIURA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

La presente investigación está dedicada a mis honorables padres por apoyarme incondicionalmente en mi educación y en mi vida personal.

A mi abuelita QEPD por amarme tanto, por enseñarme tantos valores y porque nunca dejo de creer en mí.

## **Agradecimiento**

Le doy gracias a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A esta casa de estudios, mi honorable directora y a mis grandes profesores que no solo me brindaron enseñanzas sino también valores; gracias por su inmenso apoyo.

## Índice

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice .....	iv
Índice de Cuadros .....	v
Índice de Gráficos.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO .....	16
2.1. Diseño de Investigación .....	16
2.2. Operacionalización de Variables.....	17
2.3. Población y Muestra.....	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	19
2.5. Métodos de Análisis de Datos .....	19
2.6. Aspectos Éticos .....	20
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN.....	33
V. CONCLUSIONES.....	37
VI. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS.....	42
Anexo N°1: Encuesta 1 .....	42
Anexo N° 2: Confiabilidad del Instrumento 1 .....	44
Anexo N° 3: instrumento 2 .....	45
Anexo N° 4: Confiabilidad del Instrumento 2 .....	47
Anexo N° 5: Matriz de Consistencia .....	48
Anexo: N° 6: Validaciones.....	50
Anexo N° 7: Fotos .....	74

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Comparación de teorías .....	9
Cuadro 2: Criterios para la evaluación del desempeño .....	13
Cuadro 3: Colaboradores del Hotel Mango Verde .....	18
Cuadro 4: Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	19
Cuadro 5: Resumen de procesamiento de casos .....	22
Cuadro 6: Pruebas de normalidad .....	23
Cuadro 7: Correlaciones .....	24
Cuadro 8: Resumen de procesamiento de casos .....	26
Cuadro 9: Pruebas de normalidad .....	27
Cuadro 10: Resumen de procesamiento de casos .....	30
Cuadro 11: Pruebas de normalidad .....	31

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Paso1° Graficamos la posible correlación con un gráfico de dispersión .....	21
Gráfico 2: Desempeño Laboral .....	22
Gráfico 3: Motivación Laboral .....	23
Gráfico 4: Paso 1: Graficamos la posible correlación con un gráfico de dispersión .....	25
Gráfico 5: Desempeño Laboral .....	26
Gráfico 6: Factor Extrínseco .....	27
Gráfico 7: Graficamos la posible correlación con un gráfico de dispersión .....	29
Gráfico 8: Desempeño Laboral .....	30
Gráfico 9: Factor Intrínseco .....	31

## RESUMEN

La investigación se realizó en el Hotel Mango Verde durante el semestre II – 2016; las teorías donde se enmarca la tesis correspondiente a la variable de Motivación laboral son por los autores: Herzberg, McClelland, Habram Maslow; etc. El autor consultado de acuerdo a la variable de desempeño fue Chiavenato.

El tipo de investigación fue no experimental, con un diseño de investigación correlacional y con un enfoque cuantitativo.

Se tomó a la totalidad de la población como muestra ya que solo se trató de una muestra de reducida de 07 colaboradores.

Se diseñaron dos instrumentos ambos recogieron información acerca de la motivación laboral y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Ma Verde.

Y, por último, se llegó a la conclusión de que existe una relación muy fuerte entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde Piura – Piura – 2016.

**Palaras clave:** Motivación, extrínseca, intrínseca,

## ABSTRACT

The research was conducted at the Hotel Mango Verde during the II - 2016 semester; the theories where the thesis is framed correspond to the variable of labor Motivation son by the authors: Herzgerb, McClelland, Habram Maslow, etc. The author consulted according to the performance variable was Chiavenato.

The type of research was not experimental, with a correlational research design and a quantitative approach.

The entire population was taken as a sample and it was only a sample of reduction of 07 employees.

Two instruments were designed, both of which collected information on the work motivation and the work performance of the employees of Hotel Ma Verde.

Finally, it was concluded that there is a very strong relationship between the work motivation and the performance of the employees of the Hotel Mango Verde Piura - Piura - 2016.

**Keywords:** extrinsic motivation, intrinsic

## I. INTRODUCCIÓN

Tomando registro de los últimos años, la actividad turística ha evolucionado dando un gran crecimiento al igual que en las empresas hoteleras preocupándose en el desarrollo de la motivación de su personal como también de su desempeño.

El éxito de las estrategias empresariales se encuentra en considerar a sus propios clientes internos, es decir en considerar a sus colaboradores como el activo más valioso reconociendo la importancia de su desempeño para la ejecución de los objetivos de la organización. En este contexto las funciones que colaborador desempeñan resulta ser la pieza fundamental para desarrollar una alta competitividad en la empresa, esto se logra si el desempeño desarrollado es positivo, tiene compromiso e identidad con la empresa.

La motivación Laboral dentro de la gestión de RR – HH en una empresa es muy trascendental; ya que los colaboradores se esforzarían por cumplir los objetivos trazados por ende existiría rentabilidad en la empresa; sin embargo una inadecuada o mala gestión de la motivación laboral para los colaboradores puede resultar nefasto; pues los colaboradores no se encuentran alineados con los intereses de la empresa, la producción brindada de los bienes y/o servicio de la empresa de mala calidad perdiendo de esta manera clientes y poco a poco la empresa dejará de existir en el mercado empresarial.

Según Martinez (2009) grandes empresas hoteleras como Marriott Hotel desde el inicio de su creación plantearon una filosofía bastante sencilla y clara de comprender, como dijo el Sr. John Marriott quien nos aconseja diciendo que debemos de cuidar a nuestros empleados brindándoles un trato cordial, pues así mismo ellos se encargarán de fidelizar a los huéspedes o clientes regresando una y otra vez.

Esta filosofía se basa en el desarrollo personal y profesional de todos los colaboradores del hotel, el desarrollo de esta cultura ha permitido que el personal busque excelencia y productividad en sus actividades del trabajo,



cualquier persona desearía trabajar en un centro de trabajo como la cadena de Hoteles Marriott.

El Hotel Mango Verde, está ubicado en la Av. Country 248. Urbanización Santa Isabel, una zona que actualmente tiene mucha acogida por grandes empresarios, empresas reconocidas a nivel nacional como entidades Bancarias, el Hotel Casa Andina, El Chalán, Tiendas de Ropa como Curlika, farmacias, y supermercados y muchas empresas más, donde el cliente principal es el de la clase A.

Mango Verde, no se encuentra categorizado ni clasificado, ya que de acuerdo al reglamento de hospedaje D.S. N° 001-2015-MINCETUR-REH, señala que mínimo debe contar con 20 habitaciones y actualmente Mango Verde solo cuenta con 18 habitaciones.

La afinidad por realizar el presente informe en el hotel Mango verde reside en la presencia de situaciones problemática que deberían invitar a la administración a examinar y recapacitar; se menciona entre ellas:

La ausencia de programas de capacitación e inducción a colaboradores; ausentismo de programas de motivación; no se definen indicadores de medición del desempeño del personal de recepción y pisos; no existe un reporte de indicadores cuantitativos de la evolución del cumplimiento de metas. Lo que se hace no permite tener indicadores del porcentaje de crecimiento real de la empresa.

El inadecuado uso y manejo de recursos materiales por parte de los colaboradores; no respetar el horario de trabajo, constantes reclamos por aumento de sueldo por parte de los colaboradores, no tomar en cuenta las iniciativas que toman los colaboradores para emprender o innovar actividades dentro de la empresa.

Se estima que esta realidad o situación que atraviesa el hotel, es porque no se lleva a cabo una adecuada motivación laboral, por ende, los colaboradores no realizan efectivamente sus funciones, los colaboradores no tiene un compromiso con la empresa.

La importancia de investigar la presente problemática es que se pueden desarrollar propuestas de mejora dentro de la empresa, para aumentar la

rentabilidad, aumento de productividad en sus bienes y/o servicios, mantener a los trabajadores con un contrato prolongado, etc. de esta manera se evitaría un declive económico de la organización.

Las posibles alternativas de solución, para la gerencia general una capacitación en el tema de Recurso Humano y como motivar a su personal, y para los colaboradores capacitaciones de motivación.

La investigación revisa antecedentes importantes relacionados con las variables Motivación Laboral y Desempeño Laboral con la finalidad de obtener conocimiento científico que respalde u ofrezcan otra prospectiva al estudio. Los antecedentes revisados son:

Motivación y Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CODISA – 2016 de Ramos Zarate (2017) pretende determinar la influencia de la motivación y el desempeño de los colaboradores en la empresa de Codisa – 2016.

La investigación es de diseño correlacional y tipo descriptiva, la prueba que se utilizó fue una prueba psicométrica aplicando la escala de Likert, para lograr medir la motivación laboral y el desempeño laboral; esta fue aplicada a una muestra de 34 colaboradores.

Análisis de la motivación como característica integral del clima organizacional en el hotel Luciano Júnior Maturín, 2006 de García & Neuman (2006), el propósito de la investigación fue analizar la motivación como característica integral del clima organizacional en el Hotel Luciano Júnior, C.A.

El estudio realizado es de tipo descriptivo, empleó la técnica del cuestionario aplicado a una muestra de 31 colaboradores.

Los resultados determinaron que en la empresa se cuenta con una buena red de comunicación y un nivel de satisfacción acorde, es decir cuentan con un buen clima organizacional.

Análisis e Importancia de la Motivación Laboral en Establecimientos Hoteleros de Sarquis & Uzcategui (2009). La investigación fue de carácter

cualitativo con diseño experimental, transaccional – descriptivo; las técnicas que emplearon fue la observación.

Esta fue aplicada a una muestra no probabilística conformada por 8 colaboradores.

En los hallazgos encontrados fue que los trabajadores no experimentan motivación, al establecer los factores internos y externos, se concluyó que el FODA con el que cuenta la organización, en algunos casos presenta cierto divorcio interno.

Incentivos motivacionales para el desempeño laboral de los trabajadores y trabajadoras de venezolana de Turismo, S.A (VENETUR, S.A) de Carmona (2014). Tuvo como resultados que para un buen desempeño laboral de los trabajadores es necesario implementar incentivos, por esta razón la empresa hotelera pretende plantear estrategias de motivación

Por otro lado, Cordero Mora (2014) desarrolló la investigación llamada Determinación de los Factores de Motivación del Trabajador Mexicano en el Sector Hotelero; En el cual tuvo como objeto establecer una tipología de los factores de motivación del trabajador mexicano en tres empresas hoteleras.

Los resultados concluyeron en determinar que la mayor parte de los encuestados consideran como primer factor en importancia a “Un sueldo justo”, en segundo lugar, en importancia “Estabilidad en el trabajo”. Seguido del factor “comer”, así mismo un “ambiente de trabajo agradable” ocupó el cuarto lugar en importancia y finalmente las “condiciones de trabajo adecuadas” ocuparon el quinto puesto.

En otro momento, Atoche Trelles (2014) realizó el estudio Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Hotel Gran Palma- Tres Estrellas-Piura 2014.

La investigación planteada fue de diseño correlacional, tuvo una muestra de 19 colaboradores, entre los resultados expuestos se detectó que los colaboradores indicaron como regular a la toma de decisiones del clima laboral, también se llegó a determinar que esta influye en el desempeño laboral

Por otro lado, Yolanda Reynaga (2015) en su estudio de investigación “Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015” tuvo el propósito, determinar la relación que existe entre la motivación y desempeño laboral.

La investigación concluyó que la motivación si tiene relación con el desempeño laboral; de modo que el colaborador se siente satisfecho por los objetivos logrados.

El tema de la motivación tiene un interés en el ámbito psicológico, social y empresarial, despertó el interés de muchos autores dedicándose a indagar sobre el tema, definiéndolo así:

Para Stephen P. & Coulter, (2005) expresan que en terminos generales la motivación es el esfuerzo realizado hacia cualquier objetivo o meta que el individuo se haya trazado dentro de la organización.

De la literatura consultada por los distintos autores se puede expresar que todos llegan a una conclusión que la motivación ya sea intrínseca o extrínseca es la fuerza que impulsa a las personas a actuar de una manera determinada, satisfaciendo sus necesidades, con la finalidad de lograr sus objetivos ya sean personales como empresariales.

Como podemos observar, prevalece una importante información sobre la motivación, literatura que narra desde sus inicios, grandes filósofos, autores que le dan vida al término “Motivación”, que hoy en día no solo las aplican personas sino también lo aplican disciplinas y organizaciones.

Según Daena: International Journal of Good Conscience (2008) nos comenta lo siguiente;

El origen de la motivación se encuentra en la filosofía y en los aportes de autores como Sócrates, Platón, Aristóteles y Tomás de Aquino, entre otros.

Estos grandes aportes sirvieron de mucho a diferentes autores para formar sus propias teorías, entre los pioneros podemos mencionar a la teoría de Abraham Maslow que según Quintero Angarita (2011) señala que el filósofo

propone su Teoría de la Motivación Humana; conocida también como Teoría de la Jerarquía de las necesidades.

El autor enumera 5 necesidades; la primera responde al nombre de necesidades fisiológicas, o también conocidas como necesidades básicas que todo ser humano realiza.

La segunda necesidad es la de seguridad; tanto laboralmente como mentalmente; en tercer nivel encontramos la necesidad de ser aceptado en la sociedad; contar con amigos, una familia realizar diversas actividades y pertenecer a un grupo social.

Como cuarto nivel está la estima; sentir amor y respeto a uno mismo. Y por último la quinta necesidad es la autorrealización; es lograr convertirse en lo que tanto anhela con pasión, dejando huella en la sociedad.

Según Merino Tejedor (2012, p.16) cita a Clayton Alderfer y su "Teoría ERC" presentando a tres grupos de necesidades primarias;

El primer nivel es la necesidad de existencia; tiene que ver con aquellas actividades básicas para poder vivir y estar seguros; la segunda necesidad es llamada como necesidad de relaciones; pues el ser humano siempre busca poder relacionarse y mantener una imagen y estatus dentro de la sociedad; y como última necesidad encontramos la necesidad de crecimiento; poder superarse y lograr nuestros objetivos y metas trazadas, así mismo, por si fuera poco que las personas nos recuerden a lo largo de los años.

En otras palabras, como primera diferencia que señala el autor; se habla de una progresión de la satisfacción, cuando se pueden desarrollar a la misma vez más de una necesidad y como segunda diferencia establecida, se menciona una progresión de la frustración cuando se puede desarrollar y satisfacer una necesidad de orden inferior, cuando una de orden superior no puede ser cubierta.

Según Ramos Ramos (2011), nos señala que la teoría de McClelland, establece 3 necesidades:

Logro, afán por lograr el éxito; la segunda es el poder, necesidad por ser un directivo logrando influir y controlar a los demás; como última necesidad es la afiliación, establecer relaciones interpersonales con los integrantes de la organización (McClelland 1951,1961).

De acuerdo a las necesidades planteadas por McClelland, podemos decir que la primera necesidad consta en alcanzar el éxito en toda labor que realice, esto hará que haga siempre las cosas bien, asumiendo responsabilidades realizándolas con criterio y excelencia.

En la segunda necesidad planteada, se comprende como el poder de persuadir y controlar al individuo y el entorno logrando de esta manera manejar la situación y todo el equipo, actuando positivamente para el beneficio de cada uno y de la empresa.

Como tercera necesidad, se entiende que el ser humano necesita sentir estima y aprecio por los demás de esta manera interactúa con ellos manteniendo relaciones amistosas, estables y duraderas creando de esta manera un ambiente laboral agradable y seguro.

En conclusión, la aplicación de esta teoría resultaría muy ventajosa no solo en el campo de empresarial sino también a nivel personal para lograr los objetivos exitosamente.

En otro momento, Frederick Herzberg y su “Teoría Bifactorial” citado por Olavera Yolanda (2013), nos expresa que la motivación laboral emana de dos factores: los factores higiénicos o extrínsecos y factores motivacionales o también llamados intrínsecos.

Dentro de los factores extrínsecos, encontramos el salario, es el pago o remuneración a los colaboradores por el prestar servicios laborales dentro de la empresa, este se debe respetar de acuerdo a la ley vigente establecida en el gobierno, cuando se habla de la seguridad, se busca una seguridad del empleo, la manera en cómo la empresa hace sentir seguro al colaborador y las formas de prevenir inconvenientes, la manera en cómo las supervisiones vienen siendo realizadas durante la hora de trabajo, muchas veces suelen ser molestosas para los colaboradores si no se realizan de forma correcta o indicada.

Por otra parte, las relaciones laborales también ayudan al desempeño correcto de las actividades, crear un buen clima laboral donde existe el compañerismo ayuda en la motivación de cada uno de los colaboradores ya que el apoyo es mutuo entre todo el personal; las condiciones físicas y ambientales en el trabajo como la ventilación e iluminación es una forma de motivar al personal y que se encuentra en un área donde puede desempeñarse correctamente; finalmente ofrecer incentivos al personal como un premio, felicitaciones o alguna comisión por haber realizado excelentemente las funciones y actividades encargadas, es otra manera de motivar al personal de la empresa.

Por, al contrario; el factor intrínseco se basa en aquellos factores que causan satisfacción con las funciones que realiza el individuo dentro la empresa, ya que la propia persona se motiva y se esfuerza por conseguir el éxito, cuando el individuo desarrolla este factor su desempeño laboral aumenta, alcanzando no solo los objetivos de la empresa sino también los personales.

Dentro de este grupo se encuentran la satisfacción que siente el colaborar al lograr algún objetivo planteado y se siente a gusto con el cargo a desempeñar con las funciones y actividades que realiza; el reconocimiento que la empresa otorga al colaborar hace que la motivación del personal se eleve a la vez se sienten más comprometidos por hacer las cosas bien y finalmente el crecimiento laboral abarca el compromiso que tiene la empresa para capacitar y preocuparse en la formación y desarrollo profesional dentro y fuera de la empresa.

En resumen, en la siguiente tabla observaremos las diferencias entre las teorías de motivación por los distintos autores mencionados.

**Cuadro 1: Comparación de teorías**

Teoria de Maslow	Teoria de Alderfer	Teoria de McClelland	Teoria de Herzberg
<ul style="list-style-type: none"><li>• Necesidad Fisiológica</li><li>• Necesidad de Seguridad</li><li>• Necesidad Social.</li><li>• Necesidad de Estima.</li><li>• Necesidad de Autorealización</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Necesidad de Existencia</li><li>• Necesidad de Relación</li><li>• Necesidad de Crecimiento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Necesidad de Logro</li><li>• Necesidad de Afiliación</li><li>• Necesidad de Poder</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Factores higiénicos</li><li>• Factores Motivacionales</li></ul>

Fuente: elaboración propia con información de Olavera Yolanda (2013); Merino Tejedor (2012) y Quintero Angarita (2011) Teorías de Motivación.

Para muchas empresas evaluar el desempeño de sus colaboradores siempre ha sido un trabajo riguroso, pero sobre todo de suma importancia, porque depende de la efectividad en las actividades que realizan los colaboradores, es decir los colaboradores deberán realizar un óptimo desempeño laboral para alcanzar el éxito en la organización.

La mayoría de las empresas, diseñan su propio sistema de evaluación a sus trabajadores, ya que ellas mismas lo construyen a base de las características peculiares de cada puesto de trabajo.

De la literatura consultada por distintos autores podemos decir el desempeño laboral es la actitud, el verdadero comportamiento que optan los colaboradores para cumplir óptimamente y eficazmente con sus funciones y responsabilidades dentro de una organización en un tiempo determinado, para ello es importante que conozcan y entiendan sus actividades laborales, de esta manera contribuirán al logro no solo los objetivos de la empresa sino también conseguirán el éxito personal.

En conclusión, el desempeño laboral resulta ser la fortaleza más trascendental e importante con la que puede contar una empresa.

Robbins y Judge (2013) expresa que en las empresas actuales reconocen tres tipos principales de conductas que forman parte del desempeño



laboral, la primera es el desempeño de tareas; esta se encuentra ligada a cumplir todas sus responsabilidades, con la finalidad de aportar a la producción de la empresa, como segunda conducta, hayamos a civismo; esta engloba el ambiente psicológico de la organización, los colaboradores deben mostrar respeto y brindar ayuda a sus compañeros de trabajo, también saber decir lo que se piensa, cada vez que hagamos una crítica esta deberá ser constructiva. La última conducta es la falta de productividad; son conductas negativas que dañan el clima y la convivencia en la organización, por ejemplo, los robos, las agresiones ya sean verbales o físicas, etc.

Estas tres conductas observadas, son las que aplican hoy en día las organizaciones pequeñas y dedicadas al servicio.

Iturralde Torres, 2010 también nos comenta que existen cuatro tipos de evaluación de desempeño laboral.

El primero en nombrar es el desempeño laboral 90 grados; este se emplea para analizar a un colaborador en un nivel jerárquico inferior, en otras palabras el gerente es el encargado de evaluar el desempeño de sus colaboradores. Esta evaluación, combina a los objetivos con los aspectos remunerativos y a las competencias con el desarrollo o rendimiento del colaborador.

La segunda evaluación en nombrar es el desempeño laboral 180 grados, aquí se evalúa el cumplimiento de los objetivos y las competencias de cada cargo. El encargado en aplicarla es el jefe inmediato como también los pares, es decir por los miembros del equipo, que realizan las mismas actividades, también es posible realizar una autoevaluación, es decir evaluarse a sí mismo. El encargado en aplicarla deberá de conocer las actividades o funciones del evaluado, caso contrario sería innecesaria su participación

La evaluación 270 grados, se realizó con el fin de minimizar la subjetividad que puede causar el resultado de la evaluación de 90 grados o 180 grados. Además de lo mencionado líneas arriba, en esta evaluación aparece un elemento más; el subalterno realiza la evaluación a su superior, es decir el trabajador mide a su superior.

Y finalmente como cuarta evaluación mencionada, es la evaluación de desempeño laboral de 360 grados, también llamada como evaluación integral; sirve para evaluar el desempeño y el resultado del colaborador, se puede decir que esta evaluación rompe el esquema que el responsable de la evaluación solo es el jefe, ya ésta recoge información percibida además por el jefe, también toma en cuenta la apreciación de los colegas, subordinados, pero sobre todo el de los clientes internos como externos.

Se podría decir que la Evaluación del desempeño, se evalúa valga la redundancia, según las funciones y resultados que el colaborador logra desarrollar y alcanzar.

Chiavenato (2009) nos menciona que son cinco los métodos más tradicionales;

El método de escala gráfica; está compuesta por una tabla de doble asiento, los renglones o líneas horizontales representan los factores o criterios que previamente son definidos para la evaluación del trabajador, el número de estos factores puede variar según la importancia que estos represente para la organización, los criterios pueden ser de comportamiento y actitudes, cada uno contará con una descripción simple y objetiva, para evitar ambigüedad; las columnas o la líneas verticales representa los grados o calificaciones, evaluando desde lo malo hasta lo óptimo.

El segundo método, es llamado elección forzada; está formado por bloques, cada uno posee dos, cuatro o más frases descriptivas, el evaluador deberá escoger una o dos frases de cada bloque, puede ser la frase más representativa al desempeño y la que más se aleje de ello.

El tercer método señalado es la investigación de campo, es uno de los métodos más completos, requiere de la participación de un especialista de evaluación y del jefe inmediato, que a través de una entrevista evaluarán el desempeño de los trabajadores, este método presenta cuatro etapas: la entrevista inicial, entrevista de análisis complementario la planificación de las medidas y seguimiento posterior de los resultados.

El siguiente método es llamado como incidentes críticos, es un método muy sencillo que emplea el jefe inmediato o encargado de área, donde en una tabla compuesta por aspectos positivos y aspectos negativos evaluará el desempeño de su subordinado.

El evaluador deberá dar a conocer los resultados al evaluado, y de acuerdo a ellos tomar decisiones, los aspectos o características positivas, se pondrán en práctica y las negativas se les darán solución o de lo contrario se descartarán.

Listas de verificación es el quinto y último método propuesto por Chiavenato 2009; es una simplificación del método de escala gráfica, el evaluador tendrá una relación o lista de factores convenientes para evaluar el desempeño del colaborador, cabe decir que cada factor considerado para la evaluación tendrá un valor cuantitativo.

El evaluador empleará el método que mejor le convenga a su organización, y seleccionará los criterios o factores que se asemeje a la realidad de su empresa.

En la siguiente tabla se encuentra un listado de aquellos factores o criterios para la evaluación del desempeño.

**Cuadro 2: Criterios para la evaluación del desempeño**

Habilidades /capacidades/ necesidades/ rasgos.	Comportamiento	Metas y resultados
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del puesto</li> <li>• Conocimiento del negocio</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Asiduidad</li> <li>• Lealtad</li> <li>• Honestidad</li> <li>• Presentación personal</li> <li>• Buen juicio</li> <li>• Capacidad de ejecución</li> <li>• Comprensión de situaciones</li> <li>• Facilidad para aprender</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño de la tarea</li> <li>• Espíritu de equipo</li> <li>• Relaciones humanas</li> <li>• Cooperación</li> <li>• Creatividad</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Hábitos de seguridad</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Actitud e iniciativa</li> <li>• Personalidad Soltura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de trabajo</li> <li>• Calidad del trabajo</li> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Satisfacción del cliente</li> <li>• Reducción de costos</li> <li>• Rapidez de soluciones</li> <li>• Reducción de subterfugios</li> <li>• Ausencia de accidentes</li> <li>• Mantenimiento del equipamiento</li> <li>• Cumplimiento de los plazos</li> <li>• Enfoque en los resultados</li> </ul>

Fuente: Chiavenato (2009)

Los problemas que se formularon fueron los siguientes:

#### Problema General

- ¿Existe Relación de la Motivación Laboral y el Desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura?

#### Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre los factores extrínsecos y el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura?
- ¿Cuál es la relación entre los factores intrínsecos y el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura?

El hotel Mango Verde de la ciudad de Piura en su posición de empresa de servicios turísticos atiende y busca satisfacer a un segmento de la demanda con distintas características y exigencias. Y por ser el servicio un intangible de especial cuidado donde el colaborador se convierte en protagonista dentro de la prestación, se requiere que este se encuentre comprometido, identificado y motivado para prestar un servicio de calidad.

La presente investigación se desarrolló sobre las variables motivación laboral y desempeño laboral, debido a la importancia de los conceptos en éxito empresarial.

La investigación se justifica desde distintas perspectivas, desde el punto de vista teórico, la investigación se justifica ya que gracias a su desarrollo se sistematiza conocimiento teórico sobre las variables de estudio en el contexto de la empresa de servicios. También es de utilidad para revalidar teorías o discutir otras en el ámbito académico de la administración turística.

Desde el punto de vista práctico, se fundamenta en la utilidad del conocimiento resultado de la investigación, el cual permite proponer soluciones prácticas viables y que responden a situaciones puntuales que contribuyen a mejorar las condiciones del servicio y el nivel de motivación de los colaboradores de la unidad de estudio (hotel).

La investigación se justificará metodológicamente por el aporte en el diseño de instrumentos de recopilación de información validados por expertos. Además de ello dichos instrumentos pueden ser aplicados o guías para otras investigaciones.

Lo manifestado nos permite precisar que la presente investigación no solo estará plenamente justificada por el beneficio que traería al establecimiento de hospedaje Mango Verde, sino también que también será viable en la medida que se contó con la disponibilidad de recursos humanos, materiales y económicos para su desarrollo.

Se establecieron las siguientes Hipótesis

#### Hipótesis General

- Si existe relación entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura.

#### Hipótesis Específicas

- Los factores extrínsecos tienen una relación significativa con el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura.

- Los factores intrínsecos tienen una relación significativa con el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura.

Se establecieron los siguientes objetivos:

#### Objetivo General

- Determinar si existe relación entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura – Piura – 2016.

#### Objetivos Específicos

- Determinar si existe relación entre los factores extrínsecos y el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura – Piura – 2016.
- Determinar si existe relación entre los factores intrínsecos y el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura. – Piura – 2016.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de Investigación**

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, ya que se plantea un tipo de estudio delimitado y concreto; La investigación fue diseñada como no experimental.

El estudio se ubicó dentro de los de tipo correlacional transversal, debido a que buscará determinar la relación de dos variables que se presentan dentro de una realidad en un momento determinado.

## 2.2. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>Motivación laboral</b>	Es el impulso a la acción, puede estar provocado por un estímulo externo (proveniente del ambiente) y también puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo Chiavenato, (2007).	La motivación consiste en el impulso interno y externo provocado por estímulos, en el que el colaborador hace su mayor esfuerzo para realizar sus actividades laborales. Para el acopio de información sobre la variable se usará la técnica de la encuesta con su instrumento del cuestionario que estará dirigido al personal de recepción y pisos del hotel Mango verde.	<b>Factor Extrínseco</b>	Nivel de satisfacción con el sueldo.	Ordinal
				Nivel de seguridad laboral	Ordinal
				Frecuencia de Supervisiones	Ordinal
				Estado de equipo e instalaciones de trabajo.	Ordinal
				Nivel de Relaciones Interpersonales	Ordinal
				N° de Políticas Laborales	Ordinal
			<b>Factor Intrínseco</b>	Nivel de satisfacción de logros	Ordinal
				N° de Reconocimientos	Ordinal
				Nivel de Crecimiento Laboral	Ordinal
<b>Desempeño de los colaboradores</b>	Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización Chiavenato (2000)	El desempeño laboral es el rendimiento del trabajador dentro del ejercicio de sus funciones en la empresa. Está influenciado por las capacidades, habilidades y competencias del colaborador y la motivación condiciones laborales por parte de la empresa, el resultado se ve expresado en su nivel de productividad. La información sobre la variable será obtenida por medio la técnica de la encuesta con su instrumento del cuestionario que será dirigido a los colaboradores de mango verde.	<b>Evaluación del Desempeño</b>	Número de trabajo realizado.	Ordinal
				Nivel de capacidad de enfoque en los resultados.	Ordinal
				Nivel de capacidad para la atención al cliente.	Ordinal
				Nivel de capacidad para cooperar con el trabajo de equipo.	Ordinal
				Nivel de Capacidad para la comprensión de situaciones.	Ordinal
				Frecuencia del mantenimiento del equipamiento.	Ordinal
				Nivel de calidad en el trabajo.	Ordinal
				Grado de conocimiento del puesto de trabajo.	Ordinal

Fuente: Elaboración propia



## 2.3. Población y Muestra

### 2.3.1. Población

La población de la investigación estuvo conformada por el grupo de colaboradores de Mango Verde E.I.R.L; ubicada en la ciudad de Piura.

**Cuadro 3: Colaboradores del Hotel Mango Verde.**

Área	N° de Colaboradores
Recepción	03
Mantenimiento	01
Housekeeping	02
Cocina	01
Total	07

*Fuente: elaboración propia*

### 2.3.2. Muestra

Debido a que se trata de una población reducida de 07 colaboradores se tomó a la misma como muestra de investigación; por esta razón no se aplicó la fórmula para la determinación del número de la muestra. El tipo de muestreo que se aplicó, fue el muestreo no probabilístico por conveniencia, este consiste en seleccionar nuestra muestra porque se encuentran fácilmente disponibles.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

**Cuadro 4: Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.**

TÉCNICA	INSTRUMENTO	DESCRIPCIÓN
TRABAJO DE CAMPO		
ENCUESTA	CUESTIONARIO	Se diseñaron dos cuestionarios, el primer cuestionario recogerá información acerca de la motivación laboral y el segundo recogerá datos del desempeño laboral.  Ambos estarán dirigidos a los colaboradores del Hotel Mango Verde.

*Fuente: Elaboración propia.*

### Validación

Los instrumentos fueron validados por tres especialistas en Administración en Turismo y Hotelería.

### Confiabilidad

La confiabilidad fue dada por un Especialista en Estadística.

## 2.5. Métodos de Análisis de Datos

Para el análisis de datos, se recurrió software estadístico SPSS versión 23, y para la organización de datos se recurrió al Excel 2013.

## **2.6. Aspectos Éticos**

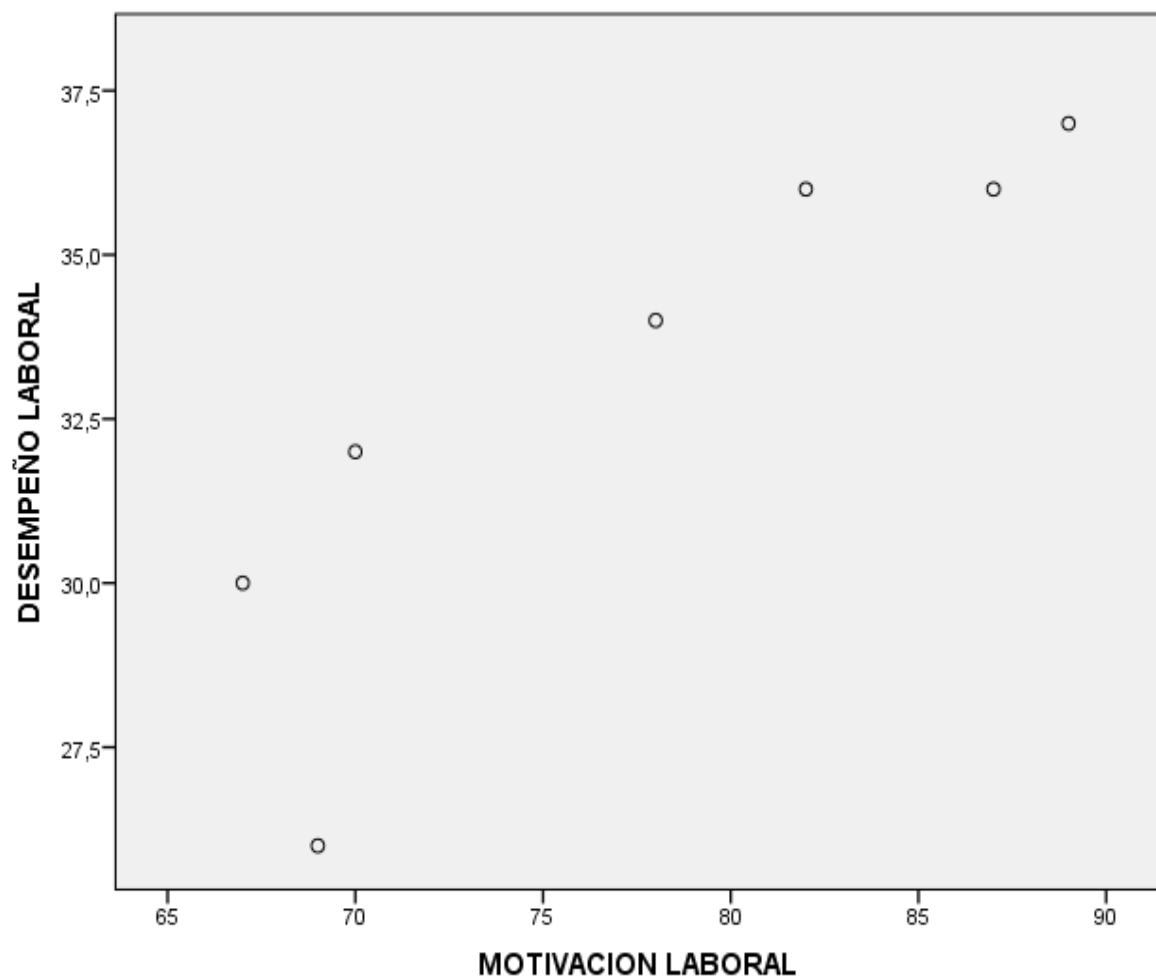
Para el logro de la investigación tuvimos en cuenta diferentes aspectos éticos que establece la universidad César Vallejo, como citar correctamente las fuentes de investigación recurridas y sobre todo prevaleciendo en todo momento la honestidad y responsabilidad al ejecutar el desarrollo de la investigación.

### III. RESULTADOS

#### Objetivo general.

Para probar la hipótesis: “Si existe relación entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores del hotel Mango Verde de la ciudad de Piura”, realizaremos un análisis de correlación.

**Gráfico 1: Paso1° Graficamos la posible correlación con un gráfico de dispersión**



Fuente: Programa SPSS versión 23.

Interpretación: podemos apreciar que a más motivación el desempeño laboral también crece, deduciendo que ambos están relacionados.

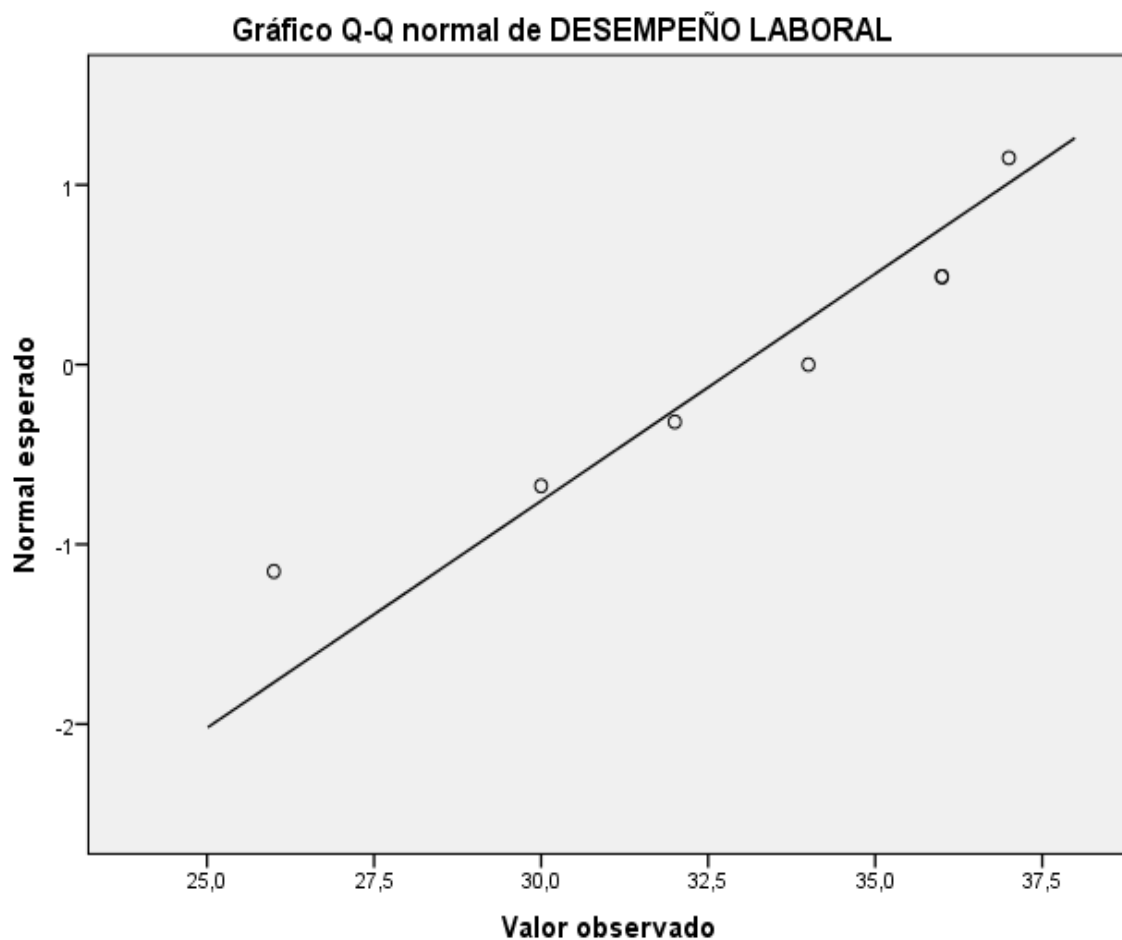
## Paso 2: Análisis de normalidad

**Cuadro 5: Resumen de procesamiento de casos**

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
DESEMPEÑO LABORAL	7	100,0%	0	0,0%	7	100,0%
FACTOR EXTRINSECO	7	100,0%	0	0,0%	7	100,0%

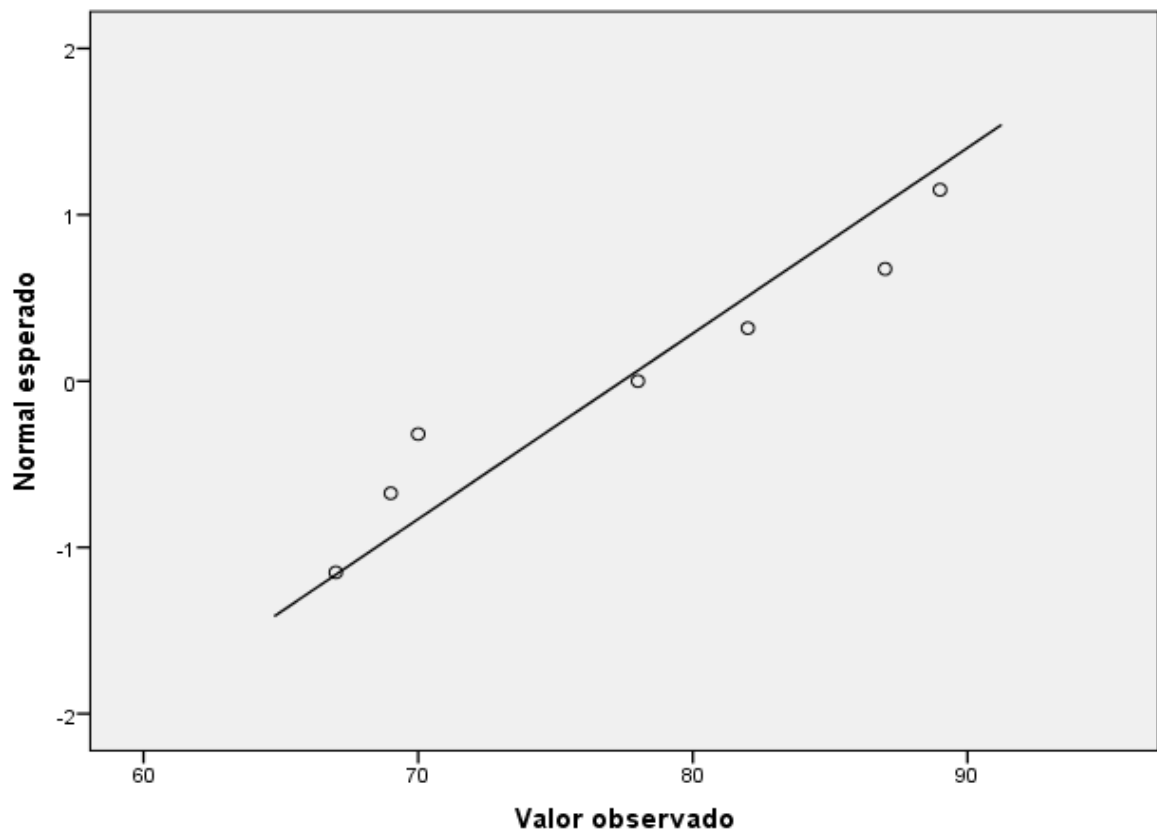
Fuente: Programa SPSS versión 23.

**Gráfico 2: Desempeño Laboral**



Fuente: Programa SPSS versión 23.

**Gráfico 3: Motivación Laboral**



Fuente: Programa SPSS versión 23.

**Cuadro 6: Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO LABORAL	,204	7	,200*	,908	7	,380
MOTIVACIÓN LABORAL	,225	7	,200*	,903	7	,349

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Gráfico 2 y Gráfico 3.

Interpretación: Ya que la muestra es menor a 30, tomaremos la prueba de shapiro-wilk, cuyo resultado en ambas variables es no significativa (sig.>0.05), por lo tanto, aceptamos la NORMALIDAD de las variables.

### Paso 3: Prueba de correlación

Dado que nuestros datos se comportan NORMALMENTE aplicaremos el coeficiente de correlación de Pearson.

**Cuadro 7: Correlaciones**

		DESEMPEÑO LABORAL	MOTIVACIÓN LABORAL
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	1	,879**
	Sig. (bilateral)		,009
	N	7	7
MOTIVACIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,879**	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	7	7

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS versión 23.

Interpretación: dado que el coeficiente de correlación de Pearson fue mayor que 0.8, tenemos evidencia estadística altamente significativa (en el nivel de 0.01) para concluir que existe una relación muy fuerte entre el desempeño laboral y la motivación laboral.

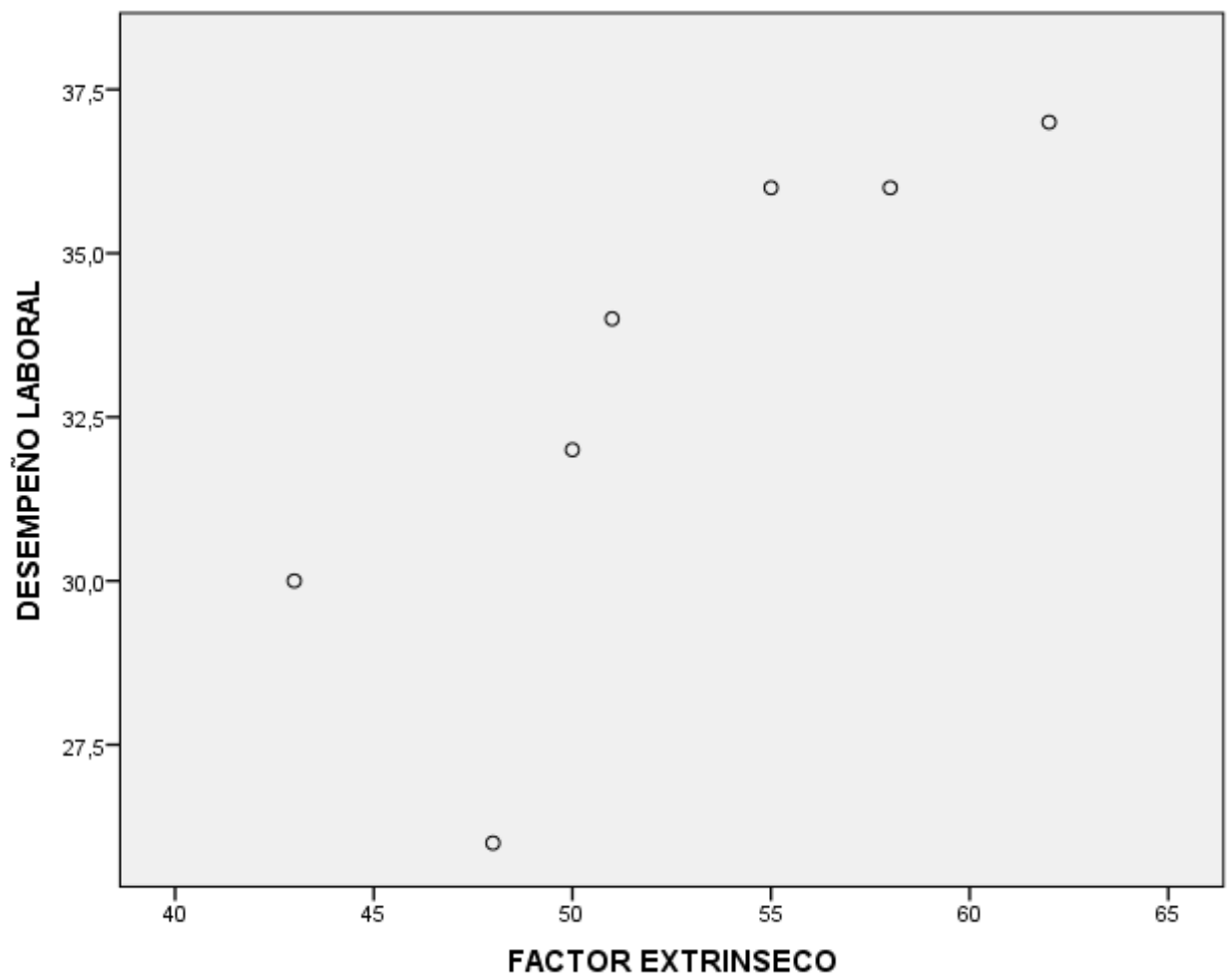
Por lo tanto, **aceptamos la hipótesis del investigador**, “Si existe relación entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura”.

### Objetivo específico 1

Para probar la hipótesis: “Los factores extrínsecos tienen una relación significativa con el desempeño de los colaboradores del hotel Mango Verde de la ciudad de Piura”. Realizaremos un análisis de correlación.

#### Gráfico 4: Paso 1: Graficamos la posible correlación con un gráfico de dispersión

##### Paso 1: Graficamos la posible correlación con un gráfico de dispersión



Fuente: Programa SPSS versión 23.

Interpretación: podemos apreciar que a más factor extrínseco el desempeño laboral también crece, deduciendo que ambos están relacionados.



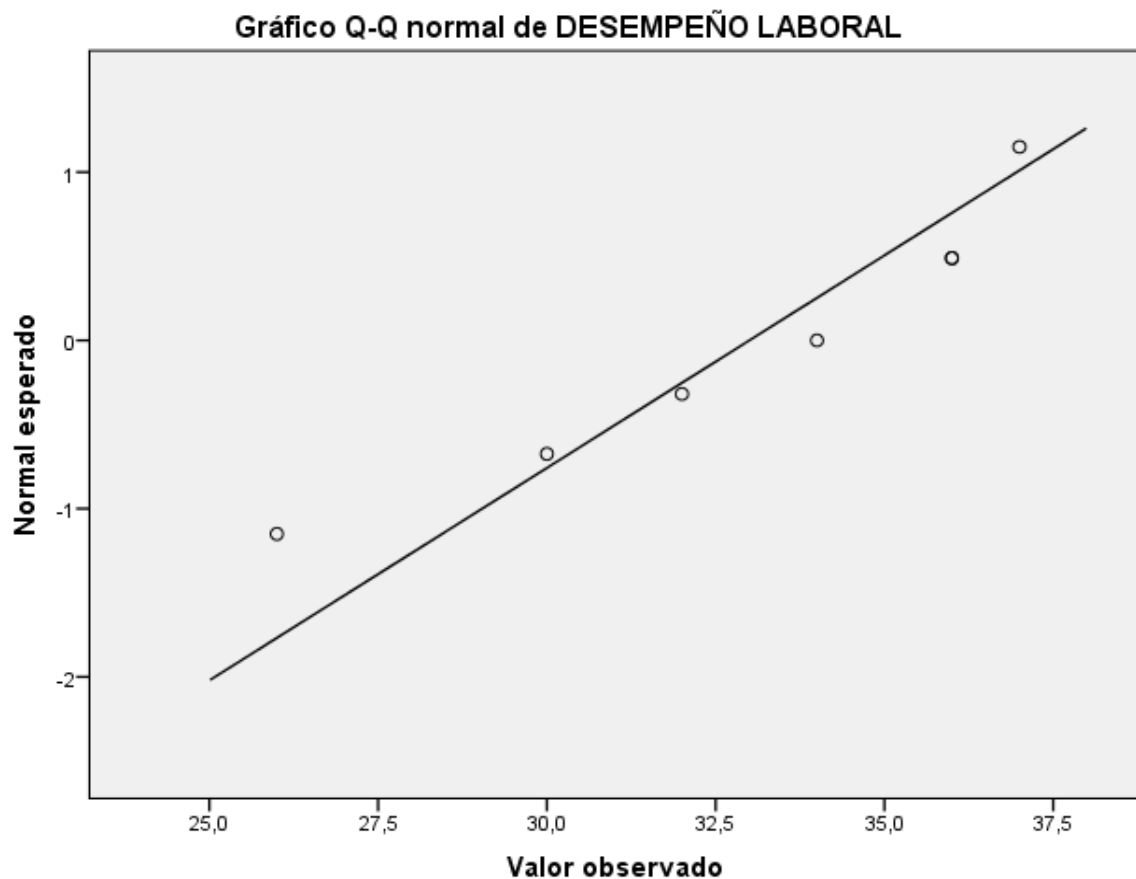
## Paso 2: Análisis de normalidad

**Cuadro 8: Resumen de procesamiento de casos**

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
DESEMPEÑO LABORAL	7	100,0%	0	0,0%	7	100,0%
FACTOR EXTRÍNSECO	7	100,0%	0	0,0%	7	100,0%

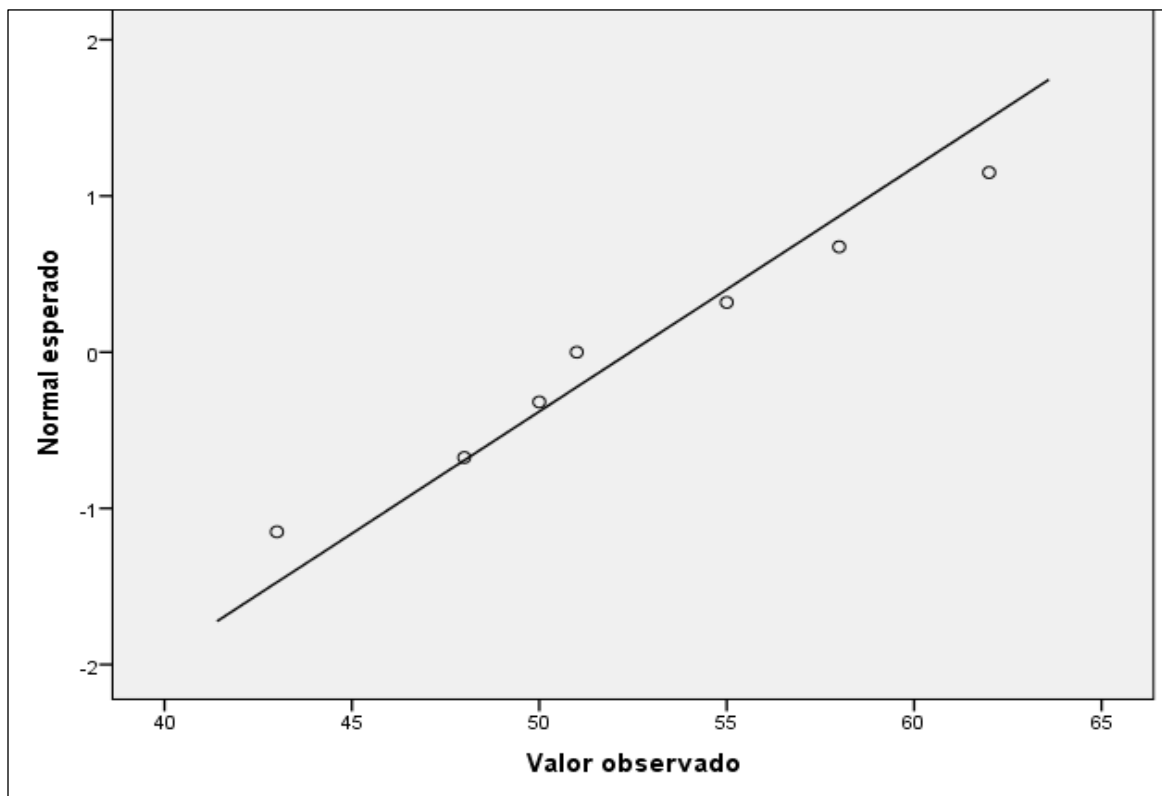
Fuente: Programa SPSS versión 23.

**Gráfico 5: Desempeño Laboral**



Fuente: Programa SPSS versión 23.

**Gráfico 6: Factor Extrínseco**



Fuente: Programa SPSS versión 23.

**Cuadro 9: Pruebas de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO LABORAL	,204	7	,200*	,908	7	,380
FACTOR EXTRÍNSECO	,160	7	,200*	,987	7	,987

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Gráfico 5 y Gráfico 6.

Interpretación: Ya que la muestra es menor a 30, tomaremos la prueba de shapiro-wilk, cuyo resultado en ambas variables es no significativa (sig.>0.05), por lo tanto, aceptamos la NORMALIDAD de las variables.

### Paso 3: Prueba de correlación

Dado que nuestros datos se comportan NORMALMENTE aplicaremos el coeficiente de correlación de Pearson.

**Tabla 1. Correlaciones**

		DESEMPEÑO LABORAL	FACTOR EXTRÍNSECO
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	1	,809*
	Sig. (bilateral)		,027
	N	7	7
FACTOR EXTRÍNSECO	Correlación de Pearson	,809*	1
	Sig. (bilateral)	,027	
	N	7	7

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS versión 23.

Interpretación: dado que el coeficiente de correlación de Pearson fue mayor que 0.8, tenemos evidencia estadística significativa (en el nivel de 0.05) para concluir que existe una relación muy fuerte entre el desempeño laboral y el factor extrínseco.

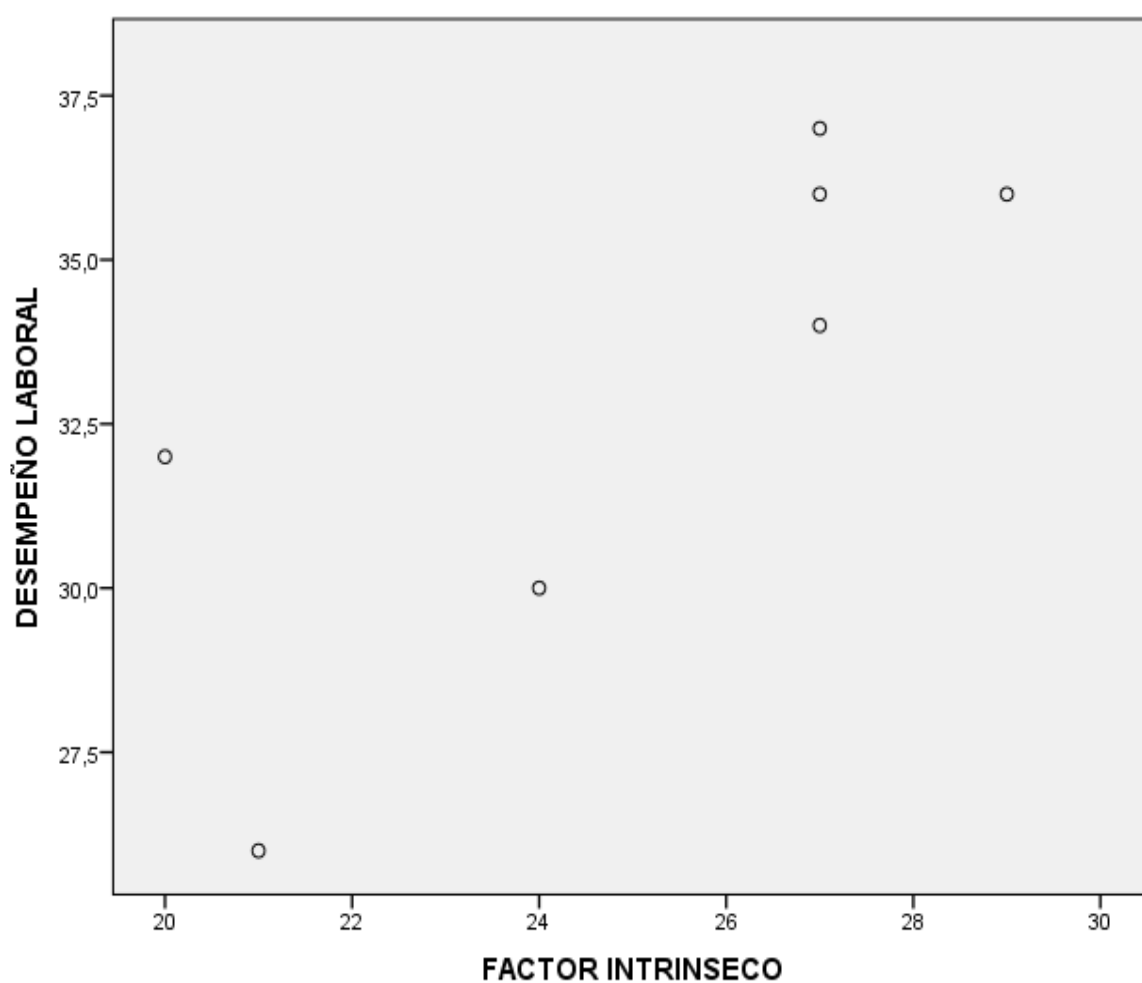
Por lo tanto, **aceptamos la hipótesis del investigador**, “Los factores extrínsecos tienen una relación significativa con el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura”.

## Objetivo específico 2

Para probar la hipótesis: “Los factores intrínsecos tienen una relación significativa con el desempeño de los colaboradores del hotel Mango Verde de la ciudad de Piura.”. Realizaremos un análisis de correlación.

### Gráfico 7: Graficamos la posible correlación con un gráfico de dispersión

#### Paso 1: Graficamos la posible correlación con un gráfico de dispersión



Fuente: Programa SPSS versión 23.

Interpretación: podemos apreciar que a más factor intrínseco el desempeño laboral también crece, deduciendo que ambos están relacionados.

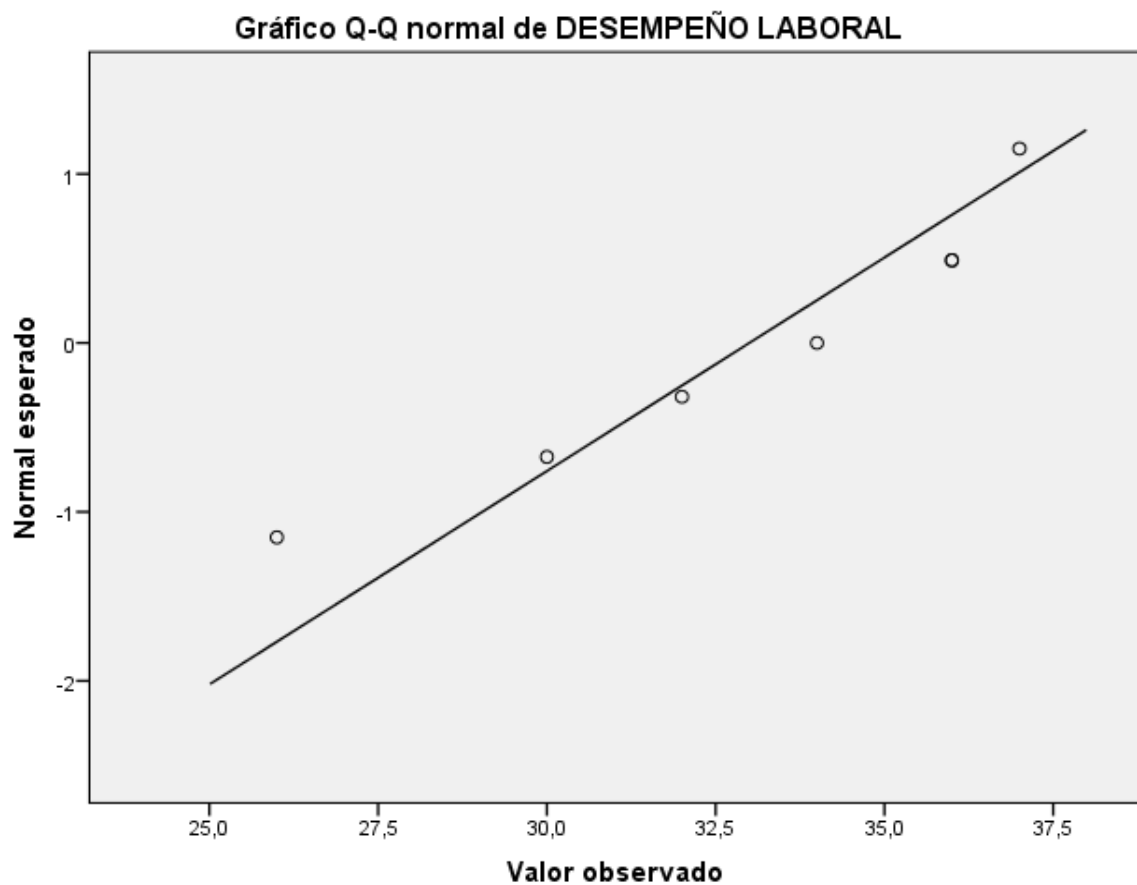
## Paso 2: Análisis de normalidad

**Cuadro 10: Resumen de procesamiento de casos**

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
DESEMPEÑO LABORAL	7	100,0%	0	0,0%	7	100,0%
FACTOR INTRÍNSECO	7	100,0%	0	0,0%	7	100,0%

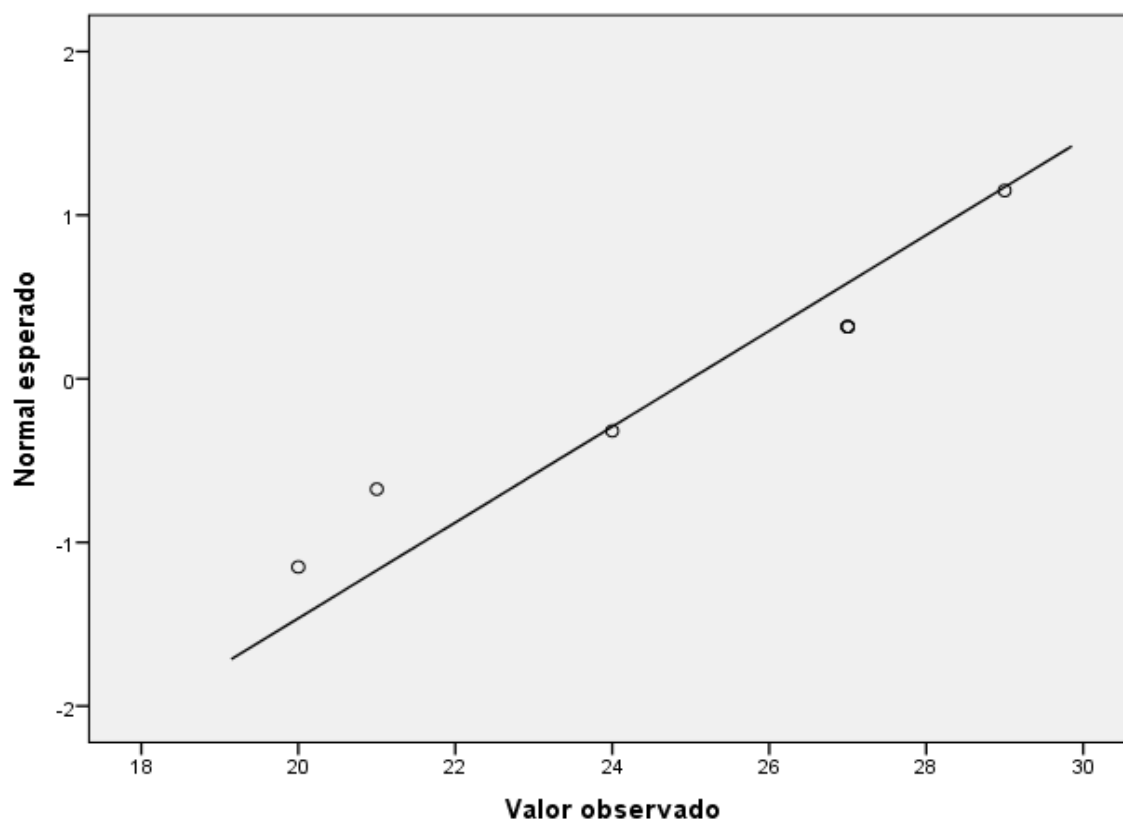
Fuente: Programa SPSS versión 23.

**Gráfico 8: Desempeño Laboral**



Fuente: Programa SPSS versión 23.

**Gráfico 9: Factor Intrínseco**



Fuente: Programa SPSS versión 23.

Cuadro 11: Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DESEMPEÑO LABORAL	,204	7	,200*	,908	7	,380
FACTOR INTRÍNSECO	,292	7	,072	,880	7	,227

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Gráfico 8 y Gráfico 9.

Interpretación: Ya que la muestra es menor a 30, tomaremos la prueba de shapiro-wilk, cuyo resultado en ambas variables es no significativa ( $\text{sig} > 0.05$ ), por lo tanto, aceptamos la NORMALIDAD de las variables.

### Paso 3: Prueba de correlación

Dado que nuestros datos se comportan NORMALMENTE aplicaremos el coeficiente de correlación de Pearson.

**Tabla 2 Correlaciones**

		DESEMPEÑO LABORAL	FACTOR INTRÍNSECO
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	1	,789*
	Sig. (bilateral)		,035
	N	7	7
FACTOR INTRÍNSECO	Correlación de Pearson	,789*	1
	Sig. (bilateral)	,035	
	N	7	7

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Programa SPSS versión 23.

Interpretación: dado que el coeficiente de correlación de Pearson se encuentra entre 0.6 y 0.8, tenemos evidencia estadística significativa (en el nivel de 0.05) para concluir que existe una relación fuerte entre el desempeño laboral y la motivación laboral.

Por lo tanto, **aceptamos la hipótesis del investigador**, “Los factores intrínsecos tienen una relación significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de recepción y pisos del hotel Mango Verde de la ciudad de Piura.”.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Este capítulo presenta la discusión de los resultados de la aplicación del cuestionario sobre la variable de investigación: Motivación Laboral en los colaboradores del Hotel Mango Verde. La variable entendida por Frederick Herzberg (1959) quien afirma que la motivación laboral deriva de dos factores:

La motivación laboral dentro de una empresa es muy importante y depende de la gestión de recursos humanos, el responsable de esta área determina que el cliente principal que debe satisfacer es al cliente interno es decir a sus propios colaboradores, desde aspectos extrínsecos, que vienen de parte de la empresa; y los aspectos intrínsecos aquellos que nacen por motivos muy personales de cada individuo.

Los factores extrínsecos proporcionados por la empresa son por ejemplo el sueldo, la seguridad, las supervisiones, etc.; mientras que los factores intrínsecos o internos provienen de aquellos aspectos personales como el desarrollo profesional, reconocimientos, etc.

La importancia del desempeño de los colaboradores radica que la gestión de recursos humanos debe evaluar el desempeño de los trabajadores con la finalidad de tener una visión clara acerca de su comportamiento, cómo reaccionan frente a un problema, cuáles son sus habilidades, sus objetivos, etc.; teniendo estos aspectos claros que podrían ser favorables o desfavorables se pueden implementar acciones estratégicas para incrementar el rendimiento o desempeño de los colaboradores.

Ambas variables son muy importantes dentro de la gestión empresarial; pues la motivación laboral sirve como una herramienta para que los colaboradores logren desempeñar efectivamente todas sus funciones y actividades, brindando excelentes resultados a la empresa.

Se exhiben los resultados obtenidos de los instrumentos a través de la escala de Likert, la investigación planteada se ejecutó en el Hotel Mango Verde en la ciudad de Piura, ambos instrumentos fueron aplicados a una población muestral de 07 colaboradores en la empresa mencionada.



El objetivo general de la investigación que se trazó fue: Determinar si existe relación entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura.

El resultado que se obtuvo en el Paso 3: Prueba de Correlación, en este último paso se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson donde en la Tabla 3. Correlación; se puede apreciar que dado que el coeficiente de correlación de Pearson fue mayor que 0.8, se pudo apreciar evidencia estadística altamente significativa (en el nivel de 0.01) para concluir que existe una relación muy fuerte entre el desempeño laboral y la motivación laboral.

Por lo tanto, aceptamos la hipótesis válida: Si existe relación entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura.

En la investigación: Motivación y Desempeño Laboral estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango; planteada por Mónica Sum (2015), llega a la conclusión que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores. Claramente se puede deducir que en la investigación existe una relación entre ambas variables.

Otro caso de mayor similitud es de Yolanda Reynaga (2015) en el estudio de investigación Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015, se llegó a concluir que encontrando un nivel de confianza del 95% se afirma la existencia de una relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en el espacio estudiado.

Por otra parte, de acuerdo a la teoría consultada según Frederick Herzberg (1959) y su teoría de los factores extrínsecos e intrínsecos se concluye que si una persona logra desarrollar positivamente ambos factores dentro de una empresa su desempeño laboral también se verá reflejado positivamente en los resultados y el logro de los objetivos de la empresa.

Por lo tanto, podemos decir que ambas variables se encuentran relacionadas ya que si una de las variables crece la otra variable también irá en aumento y si no existe motivación en una persona tampoco existirá un desempeño positivo en la persona.

El primer objetivo específico de la investigación que se planteó fue Determinar si existe relación entre los factores extrínsecos y el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura.

El resultado que se obtuvo en el Paso 3: Prueba de Correlación, en este último paso se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson donde en la Tabla 6. Correlación; se puede apreciar que dado el coeficiente de correlación de Pearson fue mayor que 0.8, se determinó que existe evidencia estadística significativa (en el nivel de 0.05); para concluir que existe una relación muy fuerte entre el desempeño laboral y el factor extrínseco.

Por lo tanto, se aceptó la hipótesis válida: Los factores extrínsecos tienen una relación significativa con el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura.

Por su parte Santiago Ramos Zarate (2017) en la investigación realizada: Motivación y Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CODISA – 2016 concluye con respecto a los factores extrínsecos se alcanzaron diferentes puntuaciones entre las más altas los colaboradores identificaron que les gustaría recibir un incentivo por parte de la empresa por su buen desempeño laboral.

Al igual que Mango verde un hallazgo encontrado fue que en su mayoría los colaboradores les gustaría recibir incentivos económicos o un aumento de sueldo por su desempeño dentro de la empresa.

Como menciona Herzberg los factores extrínsecos provienen de las políticas establecidas ya en la empresa como es salario, la seguridad laboral, las supervisiones, los incentivos, etc. todos estos influyen en el desempeño del colaborador unos más que otros.

Por lo tanto, de acuerdo a la investigación realizada se respalda en la teoría de Herzberg; Pues se encontró relación entre el factor extrínseco y el desempeño de los colaboradores.

El segundo objetivo específico de la investigación que se estableció fue: Determinar si existe relación entre los factores intrínsecos y el desempeño de los colaboradores del hotel Mango Verde de la ciudad de Piura.

El resultado que se obtuvo en el Paso 3: Prueba de Correlación, en este último paso se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson donde en la Tabla 9. Correlación se puede apreciar dado que el coeficiente de correlación de Pearson se encuentra entre 0.6 y 0.8, se comprobó evidencia estadística significativa (en el nivel de 0.05); para concluir que existe una relación fuerte entre el desempeño laboral y la motivación laboral.

Por lo tanto, aceptamos la hipótesis válida: Los factores intrínsecos tienen una relación significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de recepción y pisos del hotel Mango Verde de la ciudad de Piura.

El factor intrínseco de mayor influencia es el reconocimiento, caso contrario sucede con Mango Verde pues otro hallazgo encontrado fue que los colaboradores pues ellos dan prioridad a su crecimiento laboral pues les gustaría que se les capacite cada cierto tiempo para poder desempeñarse mejor en ámbito laboral.

Nuevamente estamos a favor de la teoría de Herzberg el factor intrínseco tiene una relación significativa con el desempeño laboral, pues si el colaborador obtiene una motivación intrínseca se sentirá satisfecho y podrá realizar un mejor desempeño laboral.

## **V. CONCLUSIONES**

Siendo mi objetivo general determinar si existe relación entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura – Piura – 2016; dado que el coeficiente de correlación de Pearson fue mayor que 0.8, tenemos evidencia estadística altamente significativa (en el nivel de 0.01) se concluye que existe una relación muy fuerte entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde Piura – Piura – 2016.

Consistiendo mi primer objetivo específico determinar si existe relación entre los factores extrínsecos y el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura – Piura – 2016; dado que el coeficiente de correlación de Pearson fue mayor que 0.8, tenemos evidencia estadística significativa (en el nivel de 0.05) se concluye que existe una relación muy fuerte entre los factores extrínsecos y el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura – Piura – 2016.

Siendo mi segundo objetivo específico determinar si existe relación entre los factores intrínsecos y el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura – Piura – 2016; dado que el coeficiente de correlación de Pearson se encuentra entre 0.6 y 0.8, tenemos evidencia estadística significativa (en el nivel de 0.05) se concluye que existe una relación fuerte entre los factores intrínsecos y el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura – Piura – 2016

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda que el área de RR – HH. Establezca nuevas políticas de motivación para el personal de Mango verde, considerando aspectos importantes tanto extrínsecos e intrínsecos; posteriormente medir el desempeño de cada uno de los colaboradores periódicamente para conocer los resultados y de acuerdo a ello tomar decisiones para mejorar.

Se sugiere al área de RR – HH que para fortalecer el factor extrínseco en la motivación del personal se establezcan incentivos al área de recepción de acuerdo a los logros alcanzados, de acuerdo al índice de ventas realizadas o al porcentaje de ocupabilidad en el hotel; para los demás colaboradores se le puede otorgar un incentivo económico por llegar a ser el empleado del mes.

Se exhorta al Área de Administración o de Recursos Humanos que para fortalecer el factor intrínseco en la motivación del personal se establezcan capacitaciones temporales de acuerdo al área en él se desempeña con la finalidad que no solo los colaboradores se sientan motivados, sino también realicen un buen desempeño dentro de la empresa; de esta manera ambos son beneficiados.

## REFERENCIAS

- Anonimo. (s.f.). *Web del Profesor*. Recuperado el 06 de octubre de 2016, de Teoria de Maslow: <http://www.webdelprofesor.ula.ve/economia/mcesar/tema1/maslow.pdf>
- Atoche Trelles, k. (2014). "*Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores del Hotel Gran Palma- Tres Estrellas-Piura 2014*",. Tesis, Gran Palma. Recuperado el 01 de noviembre de 2016, de <https://prezi.com/3qpogkfy2co/clima-organizacional-y-su-influencia-en-el-desempeno-labora/>
- Coello Almeida, V. d. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los*. Ecuador.
- CORDERO MORA, S. (2014). *Determinación de los Factores de Motivación del Trabajador Mexicano en el Sector Hotelero*". Tesis, MEXICO, D.F. Recuperado el 01 de noviembre de 2016, de <http://148.204.210.201/tesis/1407958733569SusanaElizabeth.pdf>
- Carmona, D. (2014). "*Incentivos motivacionales para el desempeño laboral de los trabajadores y trabajadoras de venezolana de Turismo, S.A (VENETUR, S.A)*". Tesis, Mérida. Recuperado el 01 de noviembre de 2016, de <http://docplayer.es/19892350-Incentivos-motivacionales-para-el-desempeno-laboral-de-los-trabajadores-y-trabajadoras-de-venezolana-de-turismo-s-a-venetur-s-a.html>
- Chiavenato , I. (2009). *Gestion del Talento Humano* (3 ed.). Mexico: McGRAW-HILL. Recuperado el 17 de noviembre de 2016
- Daena: International Journal of Good Conscience. (Marzo de 2008.). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Daena: International Journal of Good Conscience.*, 143 - 185. Recuperado el 04 de octubre de 2016, de [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20143-185.pdf)
- FERREIRA, K. (2013). "*Plan Motivacional para mejorar el desempeño del personal en el Hotel Venetur Residencias Anauco*". tesis, COLEGIO UNIVERSITARIO HOTEL ESCUELA DE LOS ANDES VENEZOLANOS, MÉRIDA. Recuperado el 01 de Noviembre de 2016, de <http://hotelescuela.no-ip.org/anexos/13/09/18/914.pdf>
- GARCÍA , A., & NEUMAN , E. (2006). *ANÁLISIS DE LA MOTIVACIÓN COMO CARACTERÍSTICA INTEGRAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL HOTEL "LUCIANO JÚNIOR", MATURÍN, PERIODO 2.005-2.006*. tesis , MATURÍN. Recuperado el 01 de Diciembre de 2016, de [http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/102/1/TESIS-658.3145\\_G248\\_01.pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/102/1/TESIS-658.3145_G248_01.pdf)
- INSTITUTO TECNOLOGICO COMFENALCO. (29 de julio de 2002). *Geopolis*. Recuperado el 17 de noviembre de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/metodos-de-evaluacion-del-desempeno-laboral/>
- Iturralde Torres, J. I. (2010). *LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE*

*AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO EN EL AÑO 2010.* AMBATO - ECUADOR: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO . Recuperado el 10 de noviembre de 2016

Lugarda, S. E. (s.f.). *MODELO DE MOTIVACIÓN PARA ORGANIZACIONES EN MORELOS*. Tesis, MORELOS. Recuperado el 06 de octubre de 2016

Martinez , M. (2009). Marriott Ciudad de México, el éxito empresarial basado en la cualificación de las personas. En M. Martinez, *Capital Humano* (pág. 6). Barcelona: Openment group. Recuperado el 21 de 06 de 2017, de <http://pdfs.wke.es/2/4/7/5/pd0000052475.pdf>

Merino Tejedor, E. (2012). *Estudio descriptivo de algunas variables*. Tesis. , Universidad de Valladolid, Español. Recuperado el 06 de octubre de 2016, de <http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf?>

Olvera Zapata , Y. M. (2013). *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*. Tesis., Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Psicológicas, Guayaquil - Ecuador. Recuperado el 06 de octubre de 2016, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLANDA%20OLVERA.pdf>

Oajaca Castillo, J. (2013). *EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO COMO FACTOR DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE LOS HOTELES DE TRES ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO*. Tesis, Quetzaltenango,. Recuperado el 01 de noviembre de 2016, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/01/01/Oajaca-Jose.pdf>

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (Setiembre de 2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de ciencias sociales*, 16(03), 493-505. Recuperado el 20 de octubre de 2016, de [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010)

Perez, E. P. (2010). *IMPLANTAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO DE LA EMPRESA CONFECCIONES LOPEZ*. Tesis. , Ambato. Recuperado el 02 de octubre de 2016

Quintero Angarita , J. R. (2011). *TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW*. Recuperado el 04 de octubre de 2016, de <http://ww2.josequintero.net/?folio=7POYGN0G2>

Ramos Ramos, M. G. (2011). *La motivación laboral y su relación con el clima laboral en los trabajadores del Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz Quito*. Tesis, Quito. Recuperado el 10 de noviembre de 2016

Ramos Zarate, S. (2017). *Motivación y Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CODISA – 2016*. Tesis, Cuzco. Recuperado el 12 de Julio de 2017, de <https://es.scribd.com/document/349368744/Tesis-Motivacion-y-Desempeno-Laboral-Codisa>

Reynaga , Y. (s.f.). *Motivación y Desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas 2015*. Andahuaylas, Perú. Recuperado el 11 de de Julio de 2017, de [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda\\_Reynaga\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- SARQUIS , M., & UZCATEGUI , G. (2009). *“Análisis E Importancia de la Motivación Laboral En Establecimientos Hoteleros”*. tesis, COLEGIO UNIVERSITARIO HOTEL ESCUELA DE LOS ANDES VENEZOLANOS, MERIDA. Recuperado el 01 de noviembre de 2016, de <http://cuhelav.no-ip.org/anexos/12/10/16/703.pdf>
- Stephen P. , R., & Coulter, M. (2005). *Administración* (8va ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN. Recuperado el 18 de octubre de 2016, de [www.academia.edu/.../Administracion\\_8va\\_Edicion\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_y\\_Mary\\_Coul...](http://www.academia.edu/.../Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter)
- Sum Mazariegos, M. I. (2015). *MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL., Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. Tesis, UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR , QUETZALTENANGO. Recuperado el 20 de octubre de 2016, de [http://www.academia.edu/26996976/\\_MOTIVACION\\_Y\\_DESEMPEÑO\\_LABORAL\\_Estudio\\_realizado\\_con\\_el\\_personal\\_administrativo\\_de\\_una\\_empresa\\_de\\_alimentos\\_de\\_la\\_zona\\_1\\_de\\_Quetzaltenango](http://www.academia.edu/26996976/_MOTIVACION_Y_DESEMPEÑO_LABORAL_Estudio_realizado_con_el_personal_administrativo_de_una_empresa_de_alimentos_de_la_zona_1_de_Quetzaltenango)
- Universidad Sergio Arboleda. (2007). *LA COMUNICACIÓN INTERNA EN AMÉRICA LATINA*. Tesis. Recuperado el 02 de octubre de 2016, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1472/1/224%20Ing.pdf>
- wordpress.com. (s.f.). *Teorias Motivacionales*. Obtenido de <https://teoriasmotivacionales.wordpress.com/>
- Yolanda , C. O. (2013). *TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y CONSTRUCTOS PSICOLÓGICOS RELACIONADOS*. Tesis, Universidad de Leon, España. Recuperado el 08 de octubre de 2016



## ANEXOS

### Anexo N°1: Encuesta 1

#### Encuesta

Cargo / Área

#### INSTRUCCIONES

5. Totalmente de acuerdo.

4. De acuerdo.

3. Indiferente

2. Desacuerdo.

1. Totalmente desacuerdo.

N°	ITEM	5	4	3	2	1
1	El sueldo que recibo en mi empleo satisface mis necesidades básicas					
2	Me satisface recibir puntualmente mi sueldo.					
3	Me siento altamente seguro y estable en mi empleo					
4	La empresa me informo sobre el Protocolo de Acción para enfrentar una situación crítica.					
5	Las instalaciones del Hotel me brindan seguridad al momento de realizar mi trabajo.					
6	La frecuencia de supervisiones de mi trabajo es la indicada.					
7	Las supervisiones no incomodan mi trabajo.					
8	El estado de los materiales y equipos que utilizo están en buenas condiciones					
9	Las condiciones físicas y ambientales como la ventilación e iluminación contribuyen a la realización de mi trabajo.					
10	Las instalaciones del Hotel se encuentran en buen estado.					
11	Siento que formo parte de un equipo de trabajo.					
12	Poseo una buena relación laboral con mi Jefe.					
13	Mis compañeros presentan actitudes conflictivas.					
14	Existe un compañero dispuesto a brindar su ayuda cuando lo necesito.					
15	La empresa tiene como política que el cliente tiene la razón.					
16	Las políticas de la empresa con relación a la atención al cliente son las más adecuadas.					
17	Me satisface establecer y lograr metas realistas.					
18	Estoy a gusto con el trabajo que realizo.					
19	Recibo felicitaciones cuando realizo bien mi trabajo.					
20	Recibo comisión cuando realizo bien mi trabajo-					

<b>21</b>	El número de reconocimiento social que tengo es igual al de quien hace funciones similares a las mías.					
<b>22</b>	La empresa donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento profesional.					
<b>23</b>	Recibo capacitaciones para mi desarrollo laboral					
<b>24</b>	Tengo oportunidad para crecer laboralmente					

Fuente: Adaptación

## Anexo N° 2: Confiabilidad del Instrumento 1



Oficina de Investigación UCV Piura -2017

Informe sobre la confiabilidad para el cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach

Se ha elaborado un cuestionario de una muestra piloto de 07 encuestas para el cuestionario de la investigación denominada: "RELACION DE LA MOTIVACION LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL MANGO VERDE EN LA CIUDAD DE PIRA- PIURA 2016"

Los datos de las encuestas fueron tabulados y llenados en el software estadístico SPSS 21.0. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla N° 1: Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0.805	0.805	24

Fuente: Elaboración propia sacado del SPSS 21.0

Por lo tanto; se demuestra que la escala del *Alfa de Cronbach es 0.805*. Lo que significa que existe confiabilidad del instrumento.

  
MARIELA L. CORDOVA ESPINOZA  
LIC. EN ESTADISTICA  
COESPE 676

## Anexo N° 3: instrumento 2

### Encuesta

Cargo del Colaborador \_\_\_\_\_

Fecha de Evaluación \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Por favor califique al evaluado marcando una "X" en la casilla de acuerdo a su desempeño.

Factores / Criterios	Valores				
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	TOLERABLE	MALO
<b>Cantidad de trabajo.</b> (Número de producción de trabajo realizado o ventas realizadas.)	Siempre supera los parámetros. <input type="checkbox"/>	A veces supera los parámetros. <input type="checkbox"/>	Satisface los parámetros. <input type="checkbox"/>	A veces debajo de los parámetros. <input type="checkbox"/>	Siempre debajo de los parámetros. <input type="checkbox"/>
<b>Enfoque en los resultados.</b> (Capacidad de logro de los objetivos de la empresa).	Excelente capacidad para el logro de los objetivos. <input type="checkbox"/>	Buena capacidad para el logro de los objetivos. <input type="checkbox"/>	Satisfactoria capacidad para el logro de los objetivos. <input type="checkbox"/>	Poca capacidad para el logro de los objetivos. <input type="checkbox"/>	Ninguna capacidad para el logro de los objetivos. <input type="checkbox"/>
<b>Atención al cliente.</b> (Capacidad de relacionarse con los clientes).	Excelente relación con los clientes. <input type="checkbox"/>	Buena relación con los clientes. <input type="checkbox"/>	Relación normal con los clientes. <input type="checkbox"/>	Poca relación con los clientes. <input type="checkbox"/>	Mala relación con los clientes. <input type="checkbox"/>
<b>Cooperación.</b> (Capacidad para trabajar en equipo).	Excelente espíritu de colaboración. <input type="checkbox"/>	Buen espíritu de colaboración. <input type="checkbox"/>	Colabora normalmente. <input type="checkbox"/>	Colabora poco. <input type="checkbox"/>	No colabora. <input type="checkbox"/>

<b>Comprensión de situaciones.</b> (Capacidad para comprender y resolver problemas).	Excelente capacidad intuitiva.  <input type="checkbox"/>	Buena capacidad intuitiva.  <input type="checkbox"/>	Satisfactoria capacidad intuitiva.  <input type="checkbox"/>	Poca capacidad intuitiva.  <input type="checkbox"/>	Ninguna capacidad intuitiva.  <input type="checkbox"/>
<b>Mantenimiento del Equipamiento.</b> (Uso y cuidado del equipo asignado).	Siempre usa y cuida el equipo.  <input type="checkbox"/>	Casi siempre usa y cuida el equipo.  <input type="checkbox"/>	Uso normal y cuidado del equipo.  <input type="checkbox"/>	Poco uso y cuidado del equipo.  <input type="checkbox"/>	Nunca usa y cuida el equipo.  <input type="checkbox"/>
<b>Calidad en el trabajo.</b> (Esmero en el trabajo).	Trabajo de calidad excepcional.  <input type="checkbox"/>	Trabajo de calidad superior.  <input type="checkbox"/>	Calidad satisfactoria.  <input type="checkbox"/>	Calidad insatisfactoria.  <input type="checkbox"/>	Trabajo de pésima calidad.  <input type="checkbox"/>
<b>Conocimiento del puesto.</b> (Pericia en trabajo).	Conoce todo el trabajo.  <input type="checkbox"/>	Conoce más de lo necesario.  <input type="checkbox"/>	Conoce suficiente lo.  <input type="checkbox"/>	Conoce parte del trabajo.  <input type="checkbox"/>	Conoce poco el trabajo.  <input type="checkbox"/>

Fuente: Adaptación.

## Anexo N° 4: Confiabilidad del Instrumento 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Oficina de Investigación UCV Piura -2017

### Informe sobre la confiabilidad para el cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach

Se ha elaborado un cuestionario de una muestra piloto de 07 *encuestas para el cuestionario* de la investigación denominada: **"RELACION DE LA MOTIVACION LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL MANGO VERDE EN LA CIUDAD DE PIRA- PIURA 2016"**

Los datos de las encuestas fueron tabulados y llenados en el software estadístico SPSS 21.0. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla N° 1: Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0,825	0,825	8

Fuente: Elaboración propia sacado del SPSS 21.0

Por lo tanto; se demuestra que la escala del *Alfa de Cronbach es 0.825*. Lo que significa que existe confiabilidad del instrumento.

  
MARIELA L. CORDOVA ESPINOZA  
LIC. EN ESTADISTICA  
COESPE 676

**Anexo N° 5: Matriz de Consistencia**

<b>TÍTULO</b>		<b>"Relación de la Motivación Laboral y el Desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura - Piura - 2016"</b>		
<b>PROBLEMA GENERAL Y PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL E HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>MÉTODO</b>
<b>PROBLEMA GENERAL.</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>
¿Existe Relación de la Motivación Laboral y el Desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura?	Determinar si existe relación entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura.	Si existe relación entre la motivación laboral y el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura.	<b>Factores Extrínsecos</b>	Correlacional
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldo</li> <li>• Seguridad Laboral</li> <li>• Supervisiones</li> <li>• Condiciones Físicas y Ambientales</li> <li>• Relaciones Interpersonales</li> <li>• Incentivos Laborales</li> </ul>	<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>
			<b>Factores Intrínsecos</b>	No experimental - Transversal.
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN</b>
¿Cuál es la relación entre los factores extrínsecos y el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura?	Determinar si existe relación entre los factores extrínsecos y el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura.	Los factores extrínsecos tienen una relación significativa con el desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimientos</li> <li>• Logros</li> <li>• Crecimiento Laboral</li> </ul>	Cuantitativo
			<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>TÉCNICA</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cantidad de trabajo</li> <li>○ Enfoque en los resultados.</li> <li>○ Atención al Cliente</li> <li>○ Cooperación</li> <li>○ Comprensión de situaciones</li> </ul>	Cuestionario
¿Cuál es la relación entre los factores intrínsecos y el desempeño de los	Determinar si existe relación entre los factores intrínsecos y el	Los factores intrínsecos tienen una relación significativa con el desempeño de los		<b>INSTRUMENTO</b>
				Encuesta
				<b>POBLACIÓN</b>

colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura?	desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura.	colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mantenimiento del Equipamiento</li> <li>○ Calidad en el trabajo</li> <li>○ Conocimiento del puesto</li> </ul>	Colaboradores
				<b>MUESTRA</b>
				07 colaboradores

Fuente: Elaboración propia



## Anexo: N° 6: Validaciones



### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Patricia Morales Asencio con DNI N° 18197165 Doctorado  
 en Educación / Mg. en Docencia Universitaria  
 N° AND:                     , de profesión Lic. en Turismo  
 desempeñándome actualmente como Directora de Escuela Adm. en Turismo y Hot.  
 en la Universidad César Vallejo de Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Encuesta para los colaboradores del hotel Mango Verde – Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 16 días del mes de Mayo del Dos mil Diecisiete.



Dra. : Patricia Morales Asencio  
 DNI : 18197165  
 Especialidad : Lic. en Turismo  
 E-mail : pmoralesa@ucv.edu.pe

**“Relación de la Motivación Laboral y el Desempeño de los colaboradores Hotel Mango Verde, Piura año 2016”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					99					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					99					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					99					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					100					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					100					





### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Patricia Morales Asencia con DNI N° 18197165 Doctorado  
 en Educación Mg. en Docencia universitaria  
 N° ANP: \_\_\_\_\_, de profesión Lic. en Turismo  
 desempeñándome actualmente como Directora de Esc. Adm. en Turismo y Hotelería  
 en la Universidad César Vallejo de Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Encuesta para los colaboradores del hotel Mango Verde – Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 16 días del mes de Mayo del Dos mil Diecisiete.



Dra. : Patricia Morales Asencio  
 DNI : 18197165  
 Especialidad : Lic. en Turismo  
 E-mail : pmoralesa@ucv.edu.pe

**“Relación de la Motivación Laboral y el Desempeño de los colaboradores Hotel Mango Verde, Piura año 2016”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				99						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				99						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				99						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				100						







### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Allan Jean Franco Quindos Viza, con DNI N° 41167986 Magister  
 en Desarrollo Integral Destinos Turísticos  
 N° ANR: \_\_\_\_\_, de profesión Adm. Emp.  
 Desempeñándome actualmente como Docente especialista  
 en Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Encuesta para los colaboradores del Hotel Mango Verde - Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Encuesta para los colaboradores del Hotel Mango Verde -Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 11 días del mes de julio del Dos mil Diecisiete.



Mgtr. : Allan Jeanfranco Quindos Niño  
 DNI : 41167986  
 Especialidad : Turismo Empresas  
 E-mail : allanpew@hotmail.com.

**“Relación de la Motivación Laboral y el Desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de Piura - Piura - 2016”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	10	15	20	25	30	35	40	45	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96					
ASPECTOS DE VALIDACION		5																									
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	X									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	X									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	X									
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	X									
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																	X									





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Allan Jayfranco Quindos Niño con DNI N° 41167986 Magister  
 en Desarrollo Integral Destinos Turísticos  
 N° ANR: \_\_\_\_\_, de profesión Adm. Emp.  
 Desempeñándome actualmente como Docente Asesor  
 en Universidad Nacional de Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Encuesta para los colaboradores del Hotel Mango Verde -Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

Encuesta para los colaboradores del Hotel Mango Verde -Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				X	
2.Objetividad				X	
3.Actualidad				X	
4.Organización				X	
5.Suficiencia				X	
6.Intencionalidad				X	
7.Consistencia				X	
8.Coherencia				X	
9.Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 11 días del mes de julio del Dos mil Diecisiete.



Mgtr. : Allan Jeanfranco Quindés Niño  
DNI : 41167986  
Especialidad : Turismo- Empresas  
E-mail : allanpevo@hotmail.com.

**“Relación de la Motivación Laboral y el Desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de**

**Piura - Piura - 2016”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	10	15	20	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	85	90	95	96	100			
ASPECTOS DE VALIDACION		5																									
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X										
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X										
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X										
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																X										
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																X										





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Erin Giuliana Landa Neira con DNI N° 41903873 Mba.  
en Administración con mención en Gerencia Empresarial  
N° ANR: ....., de profesión Administradora  
Desempeñándome actualmente como Directora de Escuela  
en CP. Negocio Internacional:

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:



Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Encuesta para los colaboradores del Hotel Mango Verde -Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología				X	

Encuesta para los colaboradores del Hotel Mango Verde -Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 12 días del mes de julio del Dos mil Diecisiete.

  
  
Mba. : Elin Carlina Cerda Nevio  
DNI : 41903873  
Especialidad : Administradora  
E-mail : ecerda@VCV.edu.pe

**“Relación de la Motivación Laboral y el Desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de**

**Piura - Piura - 2016”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1.Clareidad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X										
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		X								
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																X										
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		X								
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																X										





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Lina Esuliana Cordero Neira, con DNI N° 41903873 Mba.  
 en Administración con mención en Gerencia Empresarial  
 N° ANR: ....., de profesión Administradora  
 Desempeñándome actualmente como Directora de Escuela  
 en Región Internacional

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:



Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Encuesta para los colaboradores del Hotel Mango Verde -Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología				X	

Encuesta para los colaboradores del Hotel Mango Verde -Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad					X
3. Actualidad				X	
4. Organización					X
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 12 días del mes de julio del Dos mil Diecisiete.

  
  
Mba. : Erin Guadalupe Cerda Neira .  
DNI : 41903873  
Especialidad : Administradora  
E-mail : ecerda@ucv.edu.pe

**“Relación de la Motivación Laboral y el Desempeño de los colaboradores del Hotel Mango Verde de la ciudad de**

**Piura - Piura - 2016”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		5																									
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	X									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		X								
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	X									
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		X								
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y																	X									





## Anexo N° 7: Fotos

FOTO 1



En la presente imagen se está realizando la aplicación del instrumento de motivación laboral a uno de los colaboradores del Hotel Mango Verde.

**FOTO 2**



En la presente imagen se está realizando la aplicación del instrumento de desempeño de los colaboradores a uno de los colaboradores del Hotel Mango Verde.